

## INTERPRETATION SUPPORT SYSTEM

**Publication number:** JP2003110702

**Publication date:** 2003-04-11

**Inventor:** KUBO AKIYO; TANIGAWA AKIRA

**Applicant:** PROSPER CORP KK; NEC INFRONTIA CORP

**Classification:**

- international: **H04M3/42; H04M3/51; H04M3/42; H04M3/50; (IPC1-7):**  
H04M3/42; G06F17/60; H04M3/51

- european:

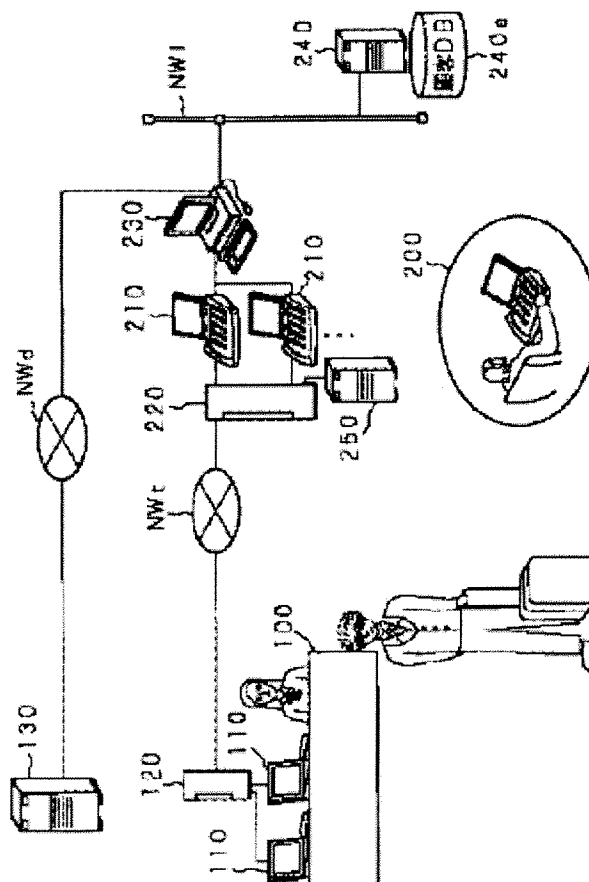
**Application number:** JP20010304671 20010928

**Priority number(s):** JP20010304671 20010928

Report a data error here

### Abstract of JP2003110702

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide an interpretation support system which curtails the time for selecting an interpreter or grasps easily information on facilities on an interpretation services side, when providing interpretation services for alien customers which use a call device which can be executed in facilities such as accommodations and retail shops, thereby providing the smooth interpretation services. **SOLUTION:** A service enterprise 200 side has beforehand entered into a communication agreement which obtains a plurality of communication codes such as a telephone number or the like, and corresponds a different language to each communication code. A facility 100 side uses a customer call device 110 having a functional button for transmitting to each communication code, and transmits to the corresponding communication code by pressing the functional button corresponding to the language to be interpreted. The interpretation service enterprise 200 side uses an interpreting call device 210 which accepts an incoming call with respect to a plurality of communication codes, confirms the language corresponding to the incoming communication code, and then selects an interpreter.



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide



【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客用通話装置及び通訳用通話装置を備える通訳支援システムにおいて、

前記顧客用通話装置は、

異なる言語に対応付けられた複数の通信符号に対しての発信指示を受け付ける複数の回線接続手段を備え、

前記通訳用通話装置は、

夫々異なる言語に対応付けられた複数の通信符号に対する着信を受け付ける手段と、

受け付けた着信が対応付けられている言語を示す出力を行う手段とを備えることを特徴とする通訳支援システム。

【請求項2】 前記通訳用通話装置に接続する通信装置を備え、

前記通訳用通話装置は、

発信側の通信符号を検出する手段と、

検出した通信符号を示す通信符号情報を前記通信装置へ送信する手段とを備え、

前記通信装置は、

前記顧客用通話装置に関する顧客情報及び通信符号情報を対応付けて記録する顧客データベースにアクセスする手段と、

受信した通信符号情報を検索キーとして、顧客データベースから顧客情報を抽出する手段と、

抽出した顧客情報を出力する手段とを備えることを特徴とする請求項1に記載の通訳支援システム。

【請求項3】 前記通信装置は、

データ通信網に接続する手段と、

顧客データベースから抽出した顧客情報に基づいて、データ通信網上のウェブサーバコンピュータにアクセスする手段とを備えることを特徴とする請求項2に記載の通訳支援システム。

【請求項4】 前記通訳用通話装置は、通話履歴を記録させる手段を備えることを特徴とする請求項1乃至請求項3のいずれかに記載の通訳支援システム。

【請求項5】 前記顧客用通話装置及び／又は前記通訳用通話装置は、同時に通話することが可能な複数の装置であることを特徴とする請求項1乃至請求項4のいずれかに記載の通訳支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、外国人が用いる電話機等の顧客用通話装置及び通訳者が用いる電話機等の通訳用通話装置を用いた通訳支援システムに関し、特に外国人客に対する窓口等の接客部署にて適用される通訳支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】近年、日本には欧米及びアジアを初めてとして数多くの外国人が入国しており、宿泊施設等の様々な施設を利用している。ところが入国して宿泊施設及

び小売店等の様々な施設を利用する外国人客が日本語にて会話をを行うとは限らず、しかも様々な言語にて対応することが可能な人員を夫々の施設にて確保することは容易ではない。そこで本願出願人は宿泊施設等の顧客と契約し、電話機等の通話装置を用いて通訳を行う通訳サービスを提案している。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら通訳側では、着信を受けて通話を開始してから、どのような言語に対する通訳を必要とするかが判明するため、通話を開始後、その言語に対する通訳者を選択する行為を行うこととなり、結果として顧客又は通訳が必要な外国人を待たせることになるという問題があり、円滑なサービスの提供に関する課題を有している。

【0004】また通話を開始するまで発信相手が契約している顧客か否かを判断することができないという問題があり、また契約している顧客であっても、そのサービス内容等の顧客に関する顧客情報を判断することが困難であり、そのため各顧客に対する最適な対応を行えない場合もあるという問題がある。

【0005】しかも各言語に対する通訳者の適正人数を把握することが困難であり、十分なサービスの提供に関する課題を有している。

【0006】本発明は斯かる事情に鑑みてなされたものであり、予め通訳側にて複数の電話番号を取得する電話契約を行い、夫々の電話番号に異なる言語を対応付け、顧客側は通訳すべき言語に対応する電話番号に対しての発信を行い、通訳側では着信した電話番号に基づいて通訳者を選択することにより、円滑なサービスを提供することが可能な通訳支援システムの提供を主たる目的とする。

【0007】さらに番号通知機能を利用して発信側の電話番号を検出し、検出した電話番号に基づいて顧客か否かを判断し、また顧客情報の表示及び顧客が管理するウェブページの表示を行うことにより、各顧客に対する最適な対応の実施を支援することが可能な通訳支援システムの提供を他の目的とする。

【0008】また通話時間及び着信記録等の通話履歴を記録することにより、通訳者の適正人数を把握し、提供するサービスの質を向上させることが可能な通訳支援システムの提供を更に他の目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】第1発明に係る通訳支援システムは、顧客用通話装置及び通訳用通話装置を備える通訳支援システムにおいて、前記顧客用通話装置は、異なる言語に対応付けられた複数の通信符号に対しての発信指示を受け付ける複数の回線接続手段を備え、前記通訳用通話装置は、夫々異なる言語に対応付けられた複数の通信符号に対する着信を受け付ける手段と、受け付けた着信が対応付けられている言語を示す出力を行う手

段とを備えることを特徴とする。

【0010】第1発明に係る通訳支援システムでは、宿泊施設及び小売店等の施設を顧客とするサービス事業体にて、夫々の施設を利用する外国人客に対して通訳サービスを提供する形態において、予めサービス事業体側にて電話番号等の複数の通信符号を取得する通信契約を行い、夫々の通信符号に異なる言語を対応付け、顧客側では夫々の通信符号に対しての発信を行う機能釦を有するテレビ電話機等の顧客用通話装置を用いて、通訳すべき言語に対応する機能釦を押下することにより、対応する通信符号に対しての発信を行い、通訳サービス事業体側では、複数の通信符号に対する着信を受け付けるテレビ電話等の通訳用通話装置を用いて、着信した通信符号に対応付けられた言語を確認した上で、通訳者を選択し、通話を開始することができるので、顧客又は通訳が必要な外国人を待たせることがなく、円滑なサービスを提供することが可能である。

【0011】第2発明に係る通訳支援システムは、第1発明において、前記通訳用通話装置に接続する通信装置を備え、前記通訳用通話装置は、発信側の通信符号を検出する手段と、検出した通信符号を示す通信符号情報を前記通信装置へ送信する手段とを備え、前記通信装置は、前記顧客用通話装置に関する顧客情報及び通信符号情報を対応付けて記録する顧客データベースにアクセスする手段と、受信した通信符号情報を検索キーとして、顧客データベースから顧客情報を抽出する手段と、抽出した顧客情報を出力する手段とを備えることを特徴とする。

【0012】第2発明に係る通訳支援システムでは、番号通知機能を利用し、通訳用通話装置にて発信側の通訳用通話装置の通信符号を検出し、検出した通信符号に基づいて、顧客が否かを判断し、また予め設置してある顧客データベースから判断した顧客に関する顧客情報を抽出して出力させることにより、通話を開始する前に発信側が契約している顧客が否かを判断することが可能で、しかも出力される顧客情報から提供すべきサービス内容を判断することが可能で、このため顧客満足度の高いサービスを円滑に提供することが可能である。

【0013】第3発明に係る通訳支援システムは、第2発明において、前記通信装置は、データ通信網に接続する手段と、顧客データベースから抽出した顧客情報に基づいて、データ通信網上のウェブサーバコンピュータにアクセスする手段とを備えることを特徴とする。

【0014】第3発明に係る通訳支援システムでは、顧客情報に基づいて、顧客が管理するウェブページ等の情報を出力させることにより、顧客の情報を多面的に把握することができるので顧客満足度の高いサービスを提供することが可能である。

【0015】第4発明に係る通訳支援システムは、第1発明乃至第3発明のいずれかにおいて、前記通訳用通話

装置は、通話履歴を記録させる手段を備えることを特徴とする。

【0016】第4発明に係る通訳支援システムでは、通話時間及び着信記録等の通信履歴を記録することにより、いずれの言語の通訳依頼が多いか等の解析を行うことができるので、配置すべき通訳者の適正人数を把握することが可能で、これにより提供するサービスの質を向上させることが可能である。

【0017】第5発明に係る通訳支援システムは、前記顧客用通話装置及び／又は前記通訳用通話装置は、同時に通話することが可能な複数の装置であることを特徴とする。

【0018】第5発明に係る通訳支援システムでは、顧客用通話装置を2台にすることにより、顧客側の接客者、通訳が必要な外国人、及び通訳者の三者間で通話を行うことが可能となり、また通訳用通話装置を複数台にすることにより、複数の通訳者の夫々に通訳用通話装置を割り当てることが可能となる。

【0019】

【発明の実施の形態】以下、本発明をその実施の形態を示す図面に基づいて詳述する。図1は本発明の通訳支援システムの概念を示す説明図である。図中100は宿泊施設及び小売店等の施設であり、施設100の接客担当者は、観光及び仕事等の目的で来訪する外国人客に対する対応を行う。施設100は通訳サービスを提供するサービス事業体200と契約関係にあり、サービス事業体200では、各種言語に対して通訳を行う複数の通訳者を配置している。

【0020】施設100では、多機能型テレビ電話機等の複数の顧客用通話装置110、110、夫々の顧客用通話装置110、110を内線端末装置として通信を制御する内線制御装置120、及び宣伝等の目的を有するウェブページをインターネット等のデータ通信網NWdに提供するウェブサーバコンピュータ130を管理している。なおここでは顧客用通話装置110、110及び内線制御装置120を異なる装置とするシステム形態を示しているが、異なる機能を有する一つの装置群としてとらえ、顧客用通話装置110、110及び内線制御装置120を併せて広義の顧客用通話装置110としてもよい。

【0021】サービス事業体200では、多機能型テレビ電話機等の複数の通訳用通話装置210、210、…、夫々の通訳用通話装置210、210、…を内線端末装置として通信を制御する内線制御装置220、夫々の通訳用通話装置210、210、…及びデータ通信網NWd接続するパーソナルコンピュータを用いた通信装置230、通信装置230にLAN等の内部通信網NW iを介して接続するサーバコンピュータを用いたデータベース装置240、並びに内線制御装置220に接続して通話時間及び着信記録等の通話履歴を記録する記録装

置250等の各種装置を管理している。なおここでは、通訳用通話装置210、210、…及び内線制御装置220を異なる装置とするシステム形態を示しているが、一つの装置の異なる機能を有する装置群としてとらえ、通訳用通話装置210、210、…及び内線管理装置220を併せて広義の通訳用通話装置としてもよい。また通信装置230、データベース装置240、及び記録装置250は、一台のサーバコンピュータを用いて実現するようにしてもよい。

【0022】サービス事業体200は、電話番号等の複数の通信符号を取得する通信契約を行っており、しかも各通信符号には異なる言語が対応付けて運用されている。そして顧客用通話装置110から、複数の通信符号の中のいずれかの通信符号に対して発信を行うことにより、電話通信網NWtを介して通訳用通話装置210と電話回線接続を行い、夫々の装置を用いる接客者及び外国人客並びに通訳者間で三者通話を行うことが可能となる。

【0023】図2は本発明の通訳支援システムの施設100側の構成を示すブロック図である。顧客用通話装置110は、装置全体を制御する制御手段111、各種プログラム及びデータを記録する不揮発性メモリ及び揮発性メモリにより構成される記録手段112、送話部及び受話部を有する音声入出力手段113、音声入出力手段113にて入出力される音声及び通信用データを相互に変換する音声変換手段114、液晶ディスプレイ及びCCDカメラを有する映像入出力手段115、映像入出力手段115にて入出力される映像及び通信用データを相互に変換する映像変換手段116、数字キー及び記号キー等の第1入力手段117a、電話番号等の通信符号が設定されている機能釦等の第2入力手段117b、並びに内線制御装置120に接続する内線通信手段118を備えている。

【0024】図3は本発明の通訳支援システムにて用いられる顧客用通話装置110の外観を示す上面図である。顧客用通話装置110の上面には、音声入出力手段113、映像入出力手段115、第1入力手段117a、及び第2入力手段117bを備え、第2入力手段117bは、各言語に対応付けられた20個等の複数の機能釦であり、通訳を所望する言語を示す機能釦である第2入力手段117bを押下することにより、顧客用通話装置110は押下された第2入力手段117bに対応付けられた通信符号に対しての発信指示を受け付けたものとして、回線接続処理を行う。即ち第2入力手段117bは、夫々異なる言語に対応付けられた複数の回線接続手段となる。

【0025】内線制御装置120は、制御手段121、記録手段122、電話通信網NWtに接続する局側通信手段123、及び複数の顧客用通話装置110、110に接続する内線通信手段124を備えている。

【0026】ウェブサーバコンピュータ130は、制御手段131、記録手段132、及びデータ通信網NWdに接続する通信手段133を備え、記録手段132には、HTML等のページ記述言語で記述され施設100の宣伝等の目的に用いられるウェブページが記録されている。

【0027】図4は本発明の通訳支援システムのサービス事業体200側の構成を示すブロック図である。通訳用通話装置210は、装置全体を制御する制御手段211、各種プログラム及びデータを記録する不揮発性メモリ及び揮発性メモリにより構成される記録手段212、送話部及び受話部を有する音声入出力手段213、音声入出力手段213にて入出力される音声及び通信用データを相互に変換する音声変換手段214、液晶ディスプレイ及びCCDカメラを有する映像入出力手段215、映像入出力手段215にて入出力される映像及び通信用データを相互に変換する映像変換手段216、数字キー及び記号キー等の第1入力手段217a、電話番号等の通信符号が設定されている機能釦等の第2入力手段217b、内線制御装置220に接続する内線通信手段218、並びに通信装置230に接続するデータ通信手段219を備えている。

【0028】通訳用通話装置210の第2入力手段217bは、予め出力用のLEDが内蔵され、各言語に対応付けられた20個等の複数の機能釦であり、各機能釦はサービス事業体200が契約している通信符号により接続される電話回線に対応するように設定されている。このように設定することにより、例えばフランス語に対応付けられた通信符号に基づく着信があった場合、フランス語に対応付けられた電話回線に対する着信を示す出力、例えば第2入力手段217bに内蔵されているLEDが点滅し着信を知らせ、点滅した第2入力手段217bを押下する入力を行うことにより、着信に対する回線の接続が確立される。なお機能釦である第2入力手段217bを用いるのではなく、専用の出力手段を用いて、夫々の言語に対応付けられている言語を示す出力を行うようにしてもよい。

【0029】内線制御装置220は、制御手段221、記録手段222、電話通信網NWtに接続する局側通信手段223、複数の通訳用通話装置210、210、…に接続する内線通信手段224、及びRS232C等のシリアル通信インターフェース規格に基づき記録装置250へデータを送信するデータ通信手段225を備えている。

【0030】通信装置230は、制御手段231、記録手段232、通訳用通話装置210に接続するデータ通信手段233、LAN等の内部通信網NWtに接続する内部通信手段234、インターネット等のデータ通信網NWdに接続する外部通信手段235、マウス及びキーボード等の入力手段236、並びにモニタ及びプリンタ

等の出力手段237を備え、記録手段232には、ページ記述言語にて記述されたウェブページを閲覧するためのブラウザと呼ばれる閲覧用ソフトウェアプログラムが記録されている。

【0031】データベース装置240は、制御手段241、記録手段242、及び内部通信網NW1に接続する内部通信手段243を備え、記録手段242の記録領域の一部は、顧客用通話装置110に割り当てられた通信符号を示す通信符号情報及び顧客に関する顧客情報を対応付けて記録する顧客データベース240aとして用いられている。

【0032】図5は本発明の通訳支援システムにて用いられるデータベース装置240が備える顧客データベース240aの記録内容を概念的に示す説明図である。顧客データベース240aには、顧客である施設100が管理する顧客用通話装置110に割り当てられた通信符号を示す通信符号情報に対応付けられた顧客ホームページアドレス、顧客メールアドレス、及び関連情報等の項目に分類された顧客情報がレコードとして記録されている。

【0033】顧客ホームページアドレスの項目には、ウェブサーバコンピュータ130に記録されたウェブページにアクセスするためのURL等の情報が示されている。顧客メールアドレスの項目には、施設100にて管理される図示しないパーソナルコンピュータへ電子メールを送信するための電子メールアドレスが示されている。関連情報の項目には、施設100の位置並びに周辺の名所旧跡及び観光名所を示す観光地図等の情報が記録されている。なお関連情報は、同様の情報を施設100にて管理される図示しないパーソナルコンピュータにも同様の情報を記録しておくようにしてもよい。

【0034】記録装置250は、制御手段251、記録手段252、及び内線制御装置220に接続するデータ通信手段253を備え、記録手段252の記録領域の一部は、通話時間に関する履歴を記録する通話履歴データベース250a及び着信に関する履歴を記録する着信履歴データベース250b等の各種データベースとして用いられている。

【0035】図6は本発明の通訳支援システムにて用いられる記録装置250が備える通話履歴データベース250a及び着信履歴データベース250bの記録内容を概念的に示す説明図である。図6(a)は、通話履歴データベース250aを示しており、通話履歴データベース250aには、各通訳用通話装置210、210、…を特定する特定情報に対応付けられた言語区分、受付開始年月時間、終了年月時間、及び発信者番号等の各種項目にデータを有するレコードが記録されている。

【0036】図6(b)は、着信履歴データベース250bを示しており、着信履歴データベース250bには、言語区分と、着信回数又は点数換算されたポイント

とが項目として対応付けられ、夫々の項目にデータを有するレコードとして記録されている。

【0037】次に本発明の通訳支援システムにて用いられる顧客用通話装置110、通訳用通話装置210、通信装置230、及び記録装置250の処理を図7に示すフローチャートを用いて説明する。施設100にて外国人客又は接客担当者が通訳を必要とする場合、顧客用通話装置110が有する複数の機能釦である第2入力手段117bの中から、通訳を所望する言語を示す第2入力手段117bを押下する。なお言語に対応付けられた第2入力手段117bを押下するのではなく、第1入力手段117aを所望の言語に対応付けられた通信符号を示す順序で押下するようにしてもよい。

【0038】顧客用通話装置110では、第1入力手段117a又は第2入力手段117bの押下により、言語に対応付けられた通信符号、例えば電話番号に対しての発信指示を受け付け(ステップS1)、受け付けた発信指示に基づいて電話通信網NW1を介して通訳用通話装置210と電話回線を接続する発信処理を行う(ステップS2)。

【0039】通訳用通話装置210では、顧客用通話装置110からの着信を受け付け(ステップS3)、受け付けた着信が示す通信符号に対応付けられた言語に設定されている第2入力手段117bの点滅及び鳴動等の着信出力を行い(ステップS4)、通訳者に着信を知らせる。そして対応する言語の通訳を行う通訳者が、点滅している第2入力手段217bを押下することにより、電話回線の接続が確立され通話を開始することができる状態になる。この時の通話は通訳用通話装置210を操作する一人の通訳者に対して、2台の顧客用通話装置110、110を外国人客及び接客担当者が夫々用いて通話する三者通話により行われ、そのとき顧客用通話装置110、110及び通訳用通話装置210のテレビ電話機能を利用することにより、互いの表情を確認しながら通訳を行うことになるので、的確な通訳を行うことが可能になる。

【0040】また電話回線の接続が確立されると、通訳用通話装置210から内線制御装置120を介して記録装置250へ、通話履歴を記録させるべく回線の接続を確立したことを示す回線接続確立信号が送信される(ステップS5)。

【0041】そして記録装置250では、回線接続確立信号を受信し(ステップS6)、受信した回線接続確立信号に基づいて、通話履歴の記録を開始する(ステップS7)。

【0042】さらに通訳用通話装置210では、番号通知機能を利用して発信側の通信符号を検出し(ステップS8)、検出した通信符号を示す通信符号情報を通信装置230へ送信する(ステップS9)。

【0043】通信装置230では、通信符号情報を受信

し(ステップS10)、データベース装置240が備える顧客データベース240aにアクセスして、通信符号情報を検索キーとして、顧客データベース240aから顧客情報を抽出し(ステップS11)、抽出した顧客情報を出力する(ステップS12)。

【0044】またステップS11にて抽出した顧客情報に、施設100にて管理されるウェブサーバコンピュータ130を示すURLが含まれている場合、含まれているURLに基づいてウェブサーバコンピュータ130にアクセスし(ステップS13)、URLにより示されるウェブページを受信して(ステップS14)、受信したウェブページを出力する(ステップS15)。

【0045】図8は本発明の通訳支援システムにて用いられる通信装置230から出力される画像を示す説明図である。図8に示すように通信装置230からは、右上方に施設100にて管理されるウェブページが出力されており、ウェブページの下方に顧客情報の一つである電子メールのアドレスが出力され、ウェブページの左方には顧客データベース240aから抽出された顧客情報として、施設100の周辺地図が出力されている。さらに下方には通話開始時刻、終了時刻、通訳用装置210を特定する特定情報、並びに言語の名称等の情報が出力される。なお周辺地図等の顧客情報については、顧客側にて管理するパーソナルコンピュータでも同様の情報を出力させることで、より円滑なサービスを提供することが可能となる。

【0046】また通信装置230からは必要に応じて記録装置250に記録されている通話履歴を出力させることが可能である。図9は本発明の通訳支援システムにて用いられる通信装置230から出力される画像を示す説明図である。図9(a)では、通話毎の通話履歴が示されており、通信符号情報に基づいて抽出された顧客情報の一つである顧客名称に対応付けて、発信者の通信符号、通話開始時刻、通話時間(通訳時間)、ポイント、及び内容を示す値が示されている。なお図9(a)に示す例では、ポイントを示す値を70×通話時間として計算している。また内容の項目に記録される情報とは、通話終了後、夫々の通訳者により入力される情報であり、通話内容の集計時の分類等の作業に用いられる。

【0047】図9(b)では、通訳用通話装置210、210、…毎、即ち通訳者毎の通話履歴が示されており、通訳用通話装置210を特定する特定情報、通話開始時刻、通話終了時刻、通話時間、及び内容が示されている。また通話履歴の表示方法の応用例としては、言語別に通話時間を出力させることも可能であり、これらに基づいて需要を分析し、通訳者の配置の決定の参考資料とすることが可能である。

【0048】前記実施の形態では、複数の通訳用通話装置210、210、…の夫々にて全ての言語に対する着信の出力が行われる形態を示したが、本発明はこれに限

らず、複数の通訳用通話装置210、210、…の夫々に単一の言語を対応付け、対応している言語のみ着信するように設定してもよい。

【0049】

【発明の効果】以上詳述した如く本発明に係る通訳支援システムでは、宿泊施設及び小売店等の施設を顧客とするサービス事業体において、夫々の施設を利用する外国人客に対して通訳サービスを提供する形態にて、予めサービス事業体側にて電話番号等の複数の通信符号を取得する通信契約を行い、夫々の通信符号に異なる言語を対応付け、顧客側では夫々の通信符号に対しての発信を行う機能釦を有するテレビ電話機等の顧客用通話装置を用いて、通訳すべき言語に対応する機能釦を押下することにより、対応する通信符号に対しての発信を行い、通訳サービス事業体側では、複数の通信符号に対する着信を受け付けるテレビ電話等の通訳用通話装置を用いて、着信した通信符号に対応付けられた言語を確認した上で、通訳者を選択し、通話を開始することができるので、顧客又は通訳が必要な外国人を待たせることがなく、円滑なサービスを提供することが可能である等、優れた効果を奏する。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の通訳支援システムの概念を示す説明図である。

【図2】本発明の通訳支援システムの施設側の構成を示すブロック図である。

【図3】本発明の通訳支援システムにて用いられる顧客用通話装置の外観を示す上面図である。

【図4】本発明の通訳支援システムのサービス事業体側の構成を示すブロック図である。

【図5】本発明の通訳支援システムにて用いられるデータベース装置が備える顧客データベースの記録内容を概念的に示す説明図である。

【図6】本発明の通訳支援システムにて用いられる記録装置が備える通話履歴データベース及び着信履歴データベースの記録内容を概念的に示す説明図である。

【図7】本発明の通訳支援システムにて用いられる顧客用通話装置、通訳用通話装置、通信装置、及び記録装置の処理を示すフローチャートである。

【図8】本発明の通訳支援システムにて用いられる通信装置から出力される画像を示す説明図である。

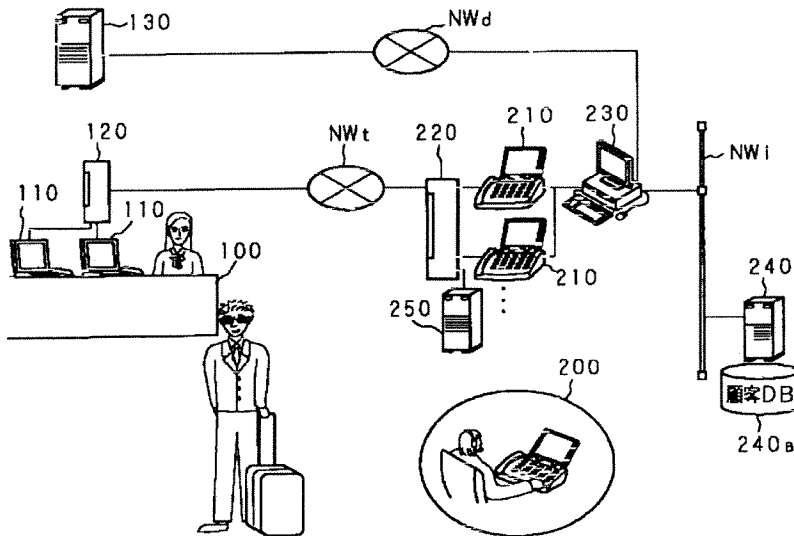
【図9】本発明の通訳支援システムにて用いられる通信装置から出力される画像を示す説明図である。

【符号の説明】

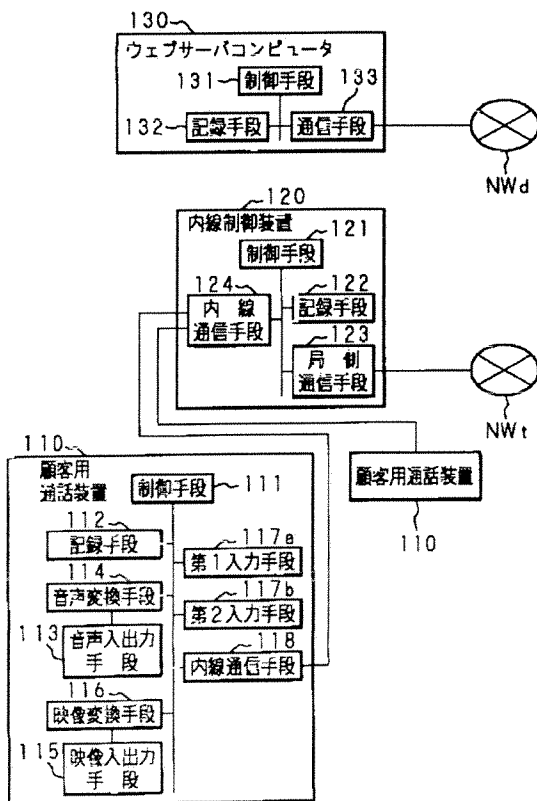
- 100 施設
- 110 顧客用通話装置
- 120 内線制御装置
- 130 ウェブサーバコンピュータ
- 200 サービス事業体
- 210 通訳用通話装置

- 220 内線制御装置
- 230 通信装置
- 240 データベース装置
- 240a 顧客データベース(顧客DB)
- 250 記録装置
- NWd データ通信網
- NWi 内部通信網
- NWt 電話通信網

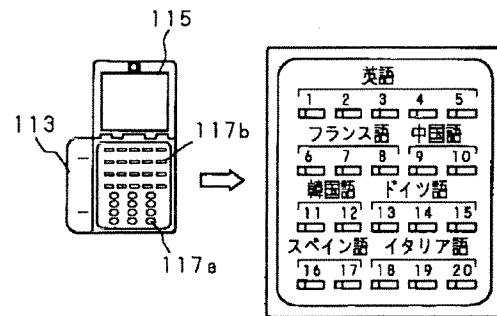
【図1】



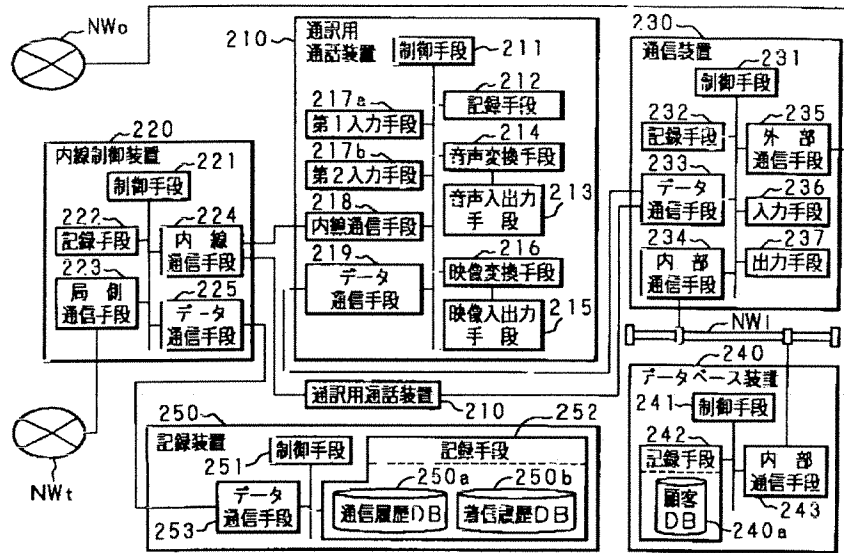
【図2】



【図3】



【図4】



【図5】

発信者番号	顧客ホームページアドレス	顧客メールアドレス	関連情報
06-0000-XXXX	http://www.hotelA. ....	hotelA@.....jp	*****
06-0000-△△△	http://www.ryokanB. ....	ryokanB@.....jp	*****
⋮	⋮	⋮	⋮

【図6】

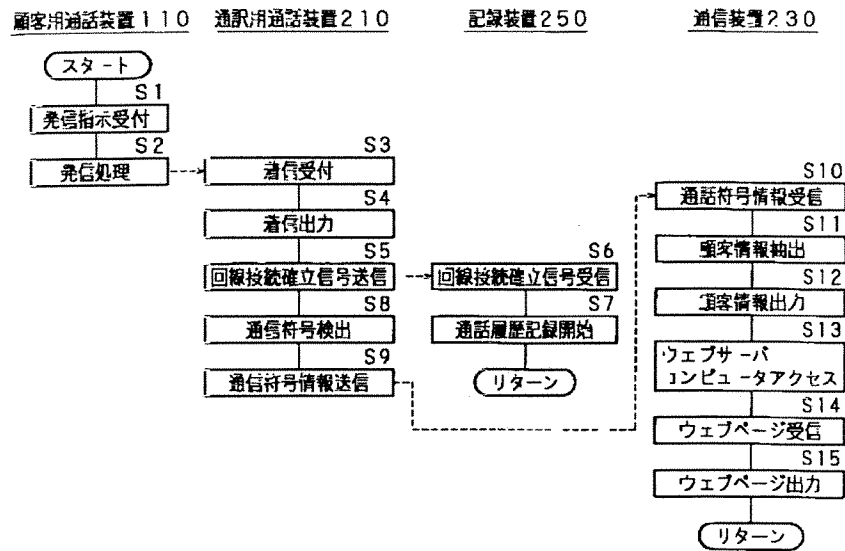
(a)

特定情報	言語区分	受付開始年月時間	終了年月時間	発信者番号	内容
100	英語	2001.09.01.08:30	2001.09.01.08:45	06-0000-XXXX	中華料理のお店の問合せ
101	独語	2001.09.01.09:01	2001.09.01.09:15	06-0000-△△△	周辺観光の問合せ
100	英語	2001.09.01.09:05	2001.09.01.09:10	06-0000-XXXX	飛行機ダイヤの問合せ
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

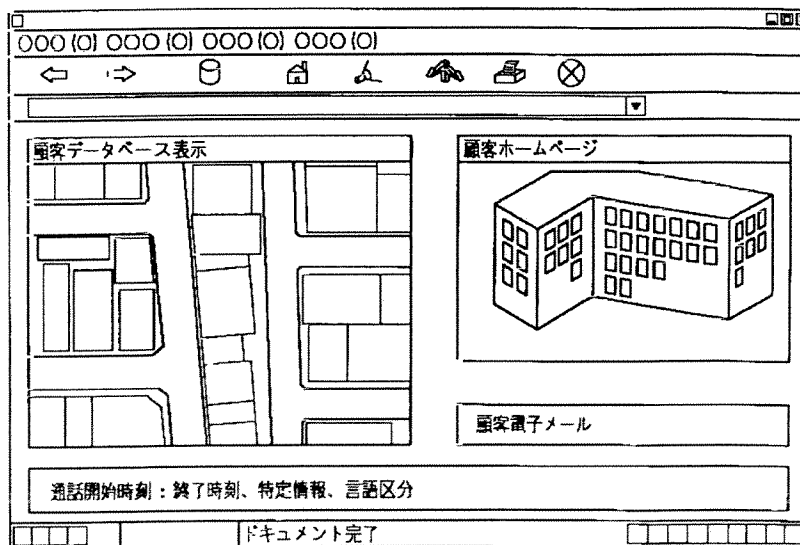
(b)

言語区分	着信回数 (またはポイント)
英語	70
独語	90
スペイン語	80
⋮	⋮

【図7】



【図8】



【図9】

(a)

顧客名称	発信者番号	通話開始時間	通話時間	ポイント数	内 容
ホテルーA	06-0000-xxxx	2001.09.01.08:30	15	1050 (70×15)	道案内の問合せ
ホテルーA	06-0000-xxxx	2001.09.01.09:05	5	350 (70×5)	サービスの問合せ
合 計				1400	

(b)

特定 情報	通話開始時刻	通話終了時刻	通話時間 (分)	内 容
100	2001.09.01.08:30	2001.09.01.08:45	15	道案内の問合せ
100	2001.09.01.09:05	2001.09.01.09:10	5	サービスの問合せ
合計	2001.09.01.08:30	2001.09.01.09:10	20	

フロントページの続き

(72)発明者 久保 アキヨ

大阪府大阪市北区曽根崎新地 1 丁目 3 番 16  
号京富ビル 株式会社プロスパー・コーポ  
レーション内

(72)発明者 谷川 彰

神奈川県川崎市高津区北見方 2 丁目 6 番 1  
号 エヌイーシーインフロンティア株式会  
社内

Fターム(参考) 5K015 AA10 AD01 AF08 KA02

5K024 AA74 AA76 BB07 CC03 CC09

DD01 EE09 FF03 FF06 GG01

GG10